

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Letak Perusahaan

Jl. Jend. Sudirman No. 482 A-B

Rokan Hulu, Riau - 28454

Telepon : (0762) 61147

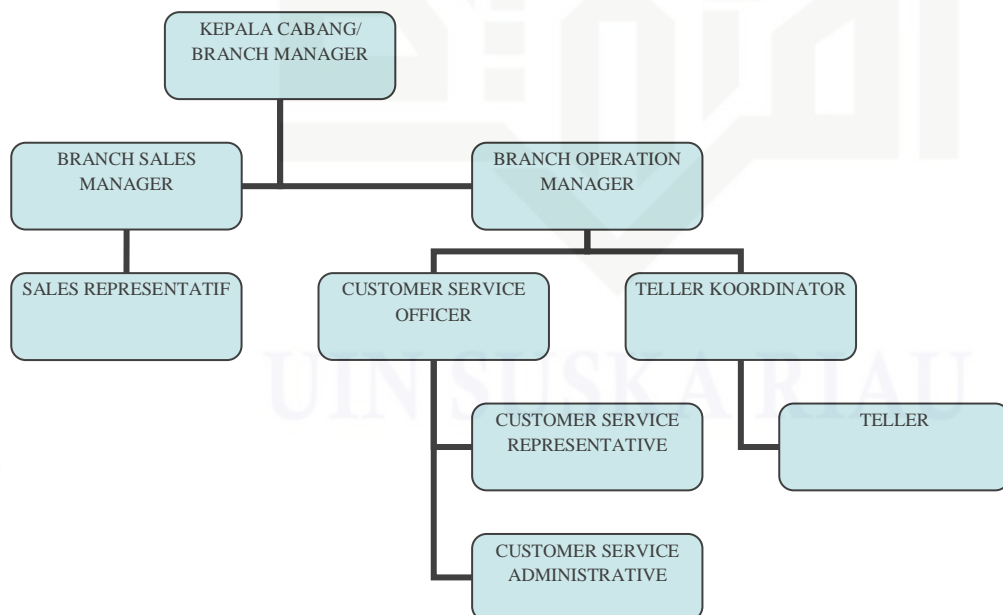
Nama Bank : Bank Mandiri

Kode Bank : 008

Perusahaan : PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk

Nomer Kode : 10804

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dari struktur organisasi tersebut dapat dilihat dari pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab kepada masing-masing bagian didalam struktur organisasi tersebut adalah:

1. Kepala Cabang (Branch Manager)

Keberhasilan sebuah Perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis, sangat dipengaruhi oleh cara pemimpinnya dalam mengambil dan menetapkan sebuah keputusan dan strategi bisnis. Serta sejauh mana ia bisa mengkoordinir Pegawainya agar bisa saling bersinergi menuju hasil yang optimal. Begitu juga peranan seorang Kepala Cabang, Ia juga harus bisa mengatur dengan baik seluruh Pegawai di Cabang yang menjadi tanggung jawabnya. Maju dan mundurnya performa Bank berada di pundaknya.

Berikut beberapa gambaran terkait Fungsi dan Tanggung Jawab seorang Kepala Cabang Bank :

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.
- f. Selalu memotivasi seluruh Pegawai, serta mensupport moril dan mental Pegawai sehingga tercapai seluruh target bisnis Bank.

2. Branch Sales Manager

Seorang *Branch Sales Manager* bertanggung jawab langsung terhadap seluruh kegiatan *sales* yang dilakukan dilapangan Berikut beberapa gambaran terkait Fungsi dan Tanggung Jawab seorang *Branch Sales Manager* :

- a. Mendatangkan keuntungan untuk perusahaan
 - 1) Membiayai pertumbuhan perusahaan
 - 2) Hasil untuk pemegang saham
 - 3) Gaji karyawan
 - 4) Pajak
 - 5) Nasabah
- b. Perencanaan

Merencanakan pekerjaan dan langkah-langkahnya untuk mencapai sasaran

Yang dilakukan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Membuat *Sales forecast* adalah membuat perkiraan penjualan didasarkan keadaan sekarang.

2) Merencanakan *market share* yang mau dicapai.

Sales forecast dibuat agar perusahaan dapat membuat perencanaan dibidang lain misal jumlah karyawan, dll

1) Menyusun Rencana biaya

2) Menyusun Rencana kegiatan lapangan berdasarkan :

- a) Jumlah langganan.
- b) Penyebaran langganan secara geografis.

3) Menyusun Rencana peliputan (*coverage plan*)

- a) *Outlet survey*; siapa, berapa.
- b) *Mapping*; di mana.

4) *Outlet classification*; untuk mengetahui jenis pelanggan

- a) *Outlet list*: dibuat daftar pelanggan.
- b) Menyusun rencana kunjungan.

Menentukan rute kunjungan *salesman (routing)* di tentukan oleh :

- 1) Jarak 1 Cabang ke Cabang berikutnya.
- 2) Besar kecilnya toko (potensi).
- 3) Jumlah pelanggan.
- 4) Keadaan pesaing.

Untuk mengukur keberhasilan , target harus ditentukan

1) Target pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Target kunjungan.
- 3) Target penjualan produk.
- 4) Menyusun Rencana Personalia : berapa jumlah team yang dibutuhkan.
- 5) Membuat Rencana investasi: pembelian kendaraan dan alat alat kantor, sewa gedung kantor dan sebagainya.
- 6) Menyusun Rencana promosi sales strategi

3. Branch Operations Manager

Branch Operations Manager dalam dunia kerja perbankan memiliki peranan yang sangat penting. Dalam melaksanakan kegiatan *operasionalisasi* di kantor Cabang *Branch Operations Manager* membawahi beberapa bawahan diantaranya adalah :

- a. *Customer Service Officer*
- b. *Teller Koordinator*

Berikut beberapa gambaran terkait Fungsi dan Tanggung Jawab seorang *Branch Operations Manager*:

1. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang.
2. Memimpin operasional Pemasaran produk-produk *Commercial Banking & Consumer Banking*.
3. Memanfaatkan anggaran yang ada seefisien dan seefektif mungkin dan memastikan agar program dan sistem berjalan secara *cost effective*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk Cabangnya dan Melakukan sosialisasi Rencana Bisnis Bank (RBB) kepada bawahan.
5. Memonitor pencapaian RBB oleh groupnya.
6. Mengevaluasi dan menyusun laporan pencapaian RBB secara periodik setiap bulan.
7. Mengembangkan prosedur/cara khusus untuk mencapai RBB di cabangnya, jika belum tercapai.
8. Menerima prosedur operasional dan lembar kerja pelaporan manajemen resiko dari divisi Manajemen Risiko Mensosialisasikannya dengan karyawan/bawahan dalam groupnya.
9. Memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannya.
10. Mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko.
11. Mengembangkan prosedur operasional khusus untuk groupnya.
12. Mengusulkan ke divisi Manajemen Risiko tentang pengembangan.
13. prosedur operasional manajemen resiko yang lebih sesuai.
14. Berkontribusi dalam Tim Manajemen Krisis (BCP) sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum di dalam Buku Manual/Panduan Manajemen Krisis.
15. Melakukan observasi langsung atas kinerja bawahan.
16. Memberikan feedback, baik positif maupun negatif, untuk meningkatkan kinerja bawahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17. Menentukan jadwal penilaian kinerja untuk masing-masing bawahan.
18. Memberitahukan jadwal penilaian kinerja kepada masing masing bawahan.
19. Melakukan penilaian kinerja secara objektif.
20. Mendiskusikan target kinerja yang akan datang dengan bawahan.
21. Menentukan tindakan pengembangan yang sesuai untuk masing-masing bawahan.
22. Menyerahkan lembar penilaian kinerja kepada administrasi/SDM untuk kepentingan dokumentasi.
23. Memonitor tindakan pengembangan yang dilakukan oleh bawahan.
24. Memberikan *feedback* atas tindakan pengembangan yang sudah dilakukan, jika dibutuhkan.
25. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan dalam ruang lingkup kerjanya.

4. Customer Service Officer

Pelayanan Nasabah atau yang sering kita dengar sebagai Customer Service Officer berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Service* yang berarti pelayanan.

Pelayanan menurut Kasmir, S.E., M.M., diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan Pelayanan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau *Customer Service Officer* menurut Buku Operasional Bank Rakyat Indonesia adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Customer Service Officer dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image Bank agar citra Bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

Customer Service Officer harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service Officer* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *Customer Service Officer* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang *Customer Service Officer* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer Service Officer* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan Bank dan produk yang ditawarkan.

5. Customer Service Representative

Seorang *Customer Service Representative* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah-masalah yang dihadapi oleh Nasabahnya. Sebagai seorang *Customer Service Representative* harus memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan Nasabah, klien atau pelanggan. Seorang *Customer Service Representative* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir dari pelayanan tersebut.

Berikut beberapa gambaran terkait Fungsi dan Tanggung Jawab seorang *Customer Service Representative*:

- a. Penerima Tamu (Nasabah) – Dalam hal ini Seorang *Customer Service Representative* melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan Nasabah serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberi perhatian, bicara dengan suara jelas serta lembut, dan memakai bahasa yang mudah dimengerti Nasabah.
- b. *Customer Relation Office* – Artinya bahwa *Customer Service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan Nasabah. Sehingga Nasabah yang datang merasa puas, senang, dan juga semakin percaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Customer Service harus menyiapkan formulir ataupun brosur untuk Nasabah, serta ikut membantu mengisi formulir.

- c. Komunikator – Dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada Nasabahnya, juga sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi.

6. Customer Service Administration

Sesuai dengan nama jabatannya, maka jabatan *Customer Service Administrations* adalah sebagai Koordinator untuk urusan Administrasi dan Keuangan di Bank yang bersangkutan.

Berikut beberapa gambaran terkait Fungsi dan Tanggung Jawab seorang *Customer Service Administrations* :

- a. Mengkoordinasikan pekerjaan staff administrasi dan keuangan.
- b. Memeriksa setiap transaksi setora kas masuk dan transaksi kas keluar.
- c. Bertanggung jawab atas administrasi dan saldo transaksi Bank.
- d. Memeriksa kebenaran transaksi dan saldo kartu rekening kredit, tabungan, deposito berjangka, register deposito berjangka.
- e. Memeriksa kebenaran laporan kredit dan tabungan harian dan bulanan
- f. Menyimpan Agunan Kredit di dalam brankas yang telah disediakan.
- g. Menyimpan Fisik Uang Kas di dalam brankas uang yang telah disediakan
- h. Memeriksa kas opname harian
- i. Memeriksa data nasabah dan pengkinian identitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- j. Membuat berita acara pemusnahan bilyet deposito rusak, data tutup rekening tabungan atas persetujuan Direksi
- k. Bertanggung jawab terhadap transaksi kas dropping dan kas kecil
- l. Menyusun laporan cash flow harian.

4.3 Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat Bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing Bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia.

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, Bank Mandiri berhasil membangun organisasi Bank yang solid dan mengimplementasikan core Banking system baru yang terintegrasi menggantikan core Banking system dari keempat Bank legacy sebelumnya yang saling terpisah.

Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank Mandiri, dimana Bank Mandiri memutuskan untuk menjadi Bank yang unggul di regional (regional champion Bank), yang diwujudkan dalam program transformasi yang dilaksanakan melalui 4 (empat) strategi utama, yaitu:

1. Implementasi budaya. Dilakukan dengan restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, penataan ulang sistem penilaian berbasis kinerja,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengembangan *leadership* dan *talent* serta penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan strategis.

2. Pengendalian tingkat NPL secara agresif. Bank Mandiri fokus pada penanganan kredit macet dan memperkuat sistem manajemen risiko. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan value proposition yang distinctive untuk masing-masing segmen.
3. Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan value proposition yang distinctive untuk masing-masing segmen. Pengembangan dan pengelolaan program aliansi. antar Direktorat atau *Business Unit* dalam rangka optimalisasi layanan kepada nasabah, serta untuk lebih menggali potensi bisnis nasabah-nasabah eksisting maupun value chain dari nasabah-nasabah dimaksud.

Adapun visi dan misi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dan juga Behaviour TIPCE yang dapat dijadikan kunci sukses PT Bank Mandiri Tbk.

Visi:

1. Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif

Misi:

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
2. Mengembangkan sumber daya manusia professional
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Behaviour TIPCE :

1. Trust : Membangun keyakinan dan sangka baik diantara stakeholders dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.
2. Integrity : Setiap saat berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.
3. Professionalism : Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.
4. Customer Focus : Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.
5. Excellence : Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus-menerus.

Cara Untuk mencapai visi dan misi

1. Memperkuat leadership di segmen wholesale dengan melakukan pendalaman relationship dengan nasabah. Strategi ini bertujuan agar Bank Mandiri dapat meningkatkan share of wallet dan rasio crosssell revenue dari nasabah wholesale Mandiri, melalui penyediaan solusi produk wholesale yang terintegrasi, solusi yang berbasis ekspertis di sektor usaha nasabah, dan berperan aktif mendukung aktivitas nasabah Mandiri yang melakukan ekspansi bisnis ke negara lain dengan penyediaan solusi yang bersifat crossborder.
2. Menjadi Bank pilihan nasabah di segmen retail, dengan akselerasi bisnis di segmen-segmen utama yang menjadi pendorong utama pertumbuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bisnis Bank Mandiri, yaitu: (-) Di segmen mikro, Bank Mandiri ingin menjadi penantang terkuat di pasar, melalui kemudahan akses nasabah mikro ke jaringan distribusi Bank Mandiri. (-) Di segmen Small Medium Enterprise (SME), Bank Mandiri ingin menjadi Bank Utama pilihan nasabah SME, melalui penetrasi dan akuisisi nasabah yang difokuskan pada sektor-sektor potensial, untuk memenuhi seluruh kebutuhan nasabah SME. (-) Sedangkan di segmen Individual, Bank Mandiri fokus pada membangun kepemimpinan melalui penawaran produk consumer yang lengkap dan berdaya saing, memiliki inovasi untuk memperkuat dominasi di retail payment.

3. Mengintegrasikan bisnis di semua segmen yang ada di Bank Mandiri, termasuk dengan Perusahaan Anak. Melalui strategi ini, Bank Mandiri ingin mendorong budaya cross-sell, baik antar unit kerja yang menangani segmen wholesale dan retail, termasuk dengan perusahaan anak, serta mendorong regionalisasi bisnis dan mengoptimalkan jaringan distribusi di wilayah.

Ketiga area fokus tersebut juga akan didukung dengan penguatan organisasi untuk memberikan solusi layanan terpadu, peningkatan infrastruktur (kantor cabang, IT, operations, risk management) serta penguatan sumber daya manusia.

Strategi penting yang di terapkan oleh Bank yaitu :

1. Organizing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegawai adalah aset yang paling bernilai dalam pencapaian visi Bank Mandiri untuk menjadi yang terbaik di ASEAN. Bank Mandiri terus melakukan penyempurnaan dalam kebijakan Human Capital agar pegawai dapat terus dikembangkan dan dapat membawa Bank Mandiri menjadi perusahaan dengan kinerja terbaik. Kebijakan human capital diselaraskan dengan strategi Bank Mandiri yang fokus pada seluruh titik dalam siklus kepegawaian.

Strategi pengelolaan Human Capital dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian, penerapan manajemen risiko serta praktik Good Corporate Governance. Strategi disusun dengan memperhatikan best practice di dunia dan dikolaborasi dengan inovasi-inovasi informasi.

Dalam rangka mendukung pertumbuhan bisnis, diperlukan organisasi yang efisien, efektif dan mampu bersaing di industri. Untuk itu, pengembangan organisasi difokuskan kepada review organisasi berkelanjutan secara dengan melakukan kajian terhadap produktifitas dan efektifitas struktur organisasi, memperbaharui job competencies, job description dan job requirement, serta kebijakan untuk promosi pegawai.

Untuk memperkuat organisasi, setiap tahun Bank Mandiri merencanakan kebutuhan pegawai yang selaras dengan pertumbuhan bisnis. Perencanaan ini dilakukan melalui proses capacity planning. Proses ini dilakukan secara bottom-up atau melibatkan semua unit kerja yang kemudian menjadi acuan dalam proses capacity fulfillment.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank Mandiri melakukan perubahan yang cukup signifikan pada struktur organisasi, baik di kantor pusat maupun di kantor cabang sebagai upaya untuk menjadi Bank terbaik di ASEAN pada tahun 2020. Kajian dan pilot perubahan telah dilakukan pada tahun 2014 dan secara keseluruhan akan dilakukan rollout mulai awal 2015. Kedepannya, kantor cabang akan diperkuat dengan kewenangan yang lebih besar agar interaksi antar unit bisnis di wilayah menjadi lebih optimal, cepat dan efisien. Selain antar unit bisnis, Bank Mandiri juga akan melakukan integrasi dengan anak perusahaan. Hal ini diharapkan dapat memperkuat dan mempercepat proses bisnis agar bisnis terus tumbuh, kuat dan berkembang.

Pertumbuhan bisnis yang sangat cepat harus didukung dengan strategi pemenuhan pegawai yang efektif, tepat, dan akurat dengan mengacu pada prinsip “the right people with potential right fit”. Pemenuhan pegawai Bank Mandiri dilakukan melalui dua jalur, yaitu internal sourcing dan *external sourcing*. Internal sourcing yaitu dengan membuka kesempatan bagi pegawai tingkat pelaksana untuk menjadi pegawai pimpinan, sedangkan external sourcing melalui jalur fresh graduate dan experience hire, baik untuk tingkat pelaksanaan maupun pimpinan.

Kebutuhan pegawai yang tersebar di seluruh Indonesia membuka peluang bagi putra-putri terbaik daerah dari Sabang hingga Merauke untuk bergabung, berkarya dan berkembang bersama Bank Mandiri. Bank Mandiri terus mengembangkan jalur recruitment untuk mendapatkan talent-talent terbaik. Jalur recruitment tidak hanya mengandalkan pemasangan iklan, campus hiring, dan job fair.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sepanjang tahun 2014, Bank Mandiri telah mengoptimalkan *eRecruitment* melalui Mandiri Career Website. Selain itu, Bank Mandiri juga mulai menawarkan program internship bagi calon lulusan terbaik dari kampus-kampus terbaik di dalam dan luar negeri.

2. Motivating

Bank Mandiri merupakan organisasi berbasis kinerja. Target perusahaan didistribusikan ke masing-masing individu berdasarkan potensi dan kapabilitas pegawai, yang dituangkan ke dalam *Key Performance Indicator* (KPI) Pegawai. Kinerja individu direncanakan, ditetapkan, di-review dan dinilai menggunakan *Individual Performance Management System* (IPMS). IPMS disusun agar pegawai dapat menjalankan tugasnya secara optimal, meningkatkan loyalitas pegawai dan menggerakkan iklim pekerjaan yang terbuka, positif dan progresif. IPMS dilakukan dalam siklus tahunan yang berupa Perencanaan Kerja (*planning dan goal setting*) serta *monitoring* dan *evaluation*. Proses ini diinput secara online pada sistem Mandiri *Easy* yang berbasis internet sehingga dapat diakses oleh setiap pegawai dimanapun dan kapanpun. Kinerja juga menjadi landasan pemberian reward pegawai dengan prinsip *competitiveness* dan *fainess*.

Reward diberikan kepada pegawai, baik bersifat finansial maupun non finansial, yang disesuaikan dengan kemampuan Bank Mandiri agar dapat mengakomodir perubahan demografi pegawai. Setiap tahun, financial reward dievaluasi dan dilakukan perbaikan untuk tetap mempertahankan daya saing Bank. Non-financial reward berupa

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghargaan seperti Mandiri Excellent Award yang merupakan apresiasi tertinggi bagi pegawai terbaik, frontliner terbaik, unit kerja dengan budaya terbaik, inovasi terbaik, dan lain-lain.

3. Controlling

Pengelolaan risiko melalui aktivitas operasional ditujukan untuk mengelola risiko kredit, risiko pasar dan risiko perasional pada level yang dapat diterima. Bank Mandiri menerapkan *risk appetite* dan *risk tolerance* dalam bentuk kebijakan limit dan sistem limit, yang disusun dan diusulkan oleh unit bisnis bersama unit manajemen risiko dan disetujui oleh Risk Management Committee.

Penetapan limit didasarkan atas limit secara keseluruhan, limit per jenis risiko maupun limit per aktivitas fungsional tertentu yang memiliki eksposur risiko. Kebijakan limit tidak saja berfungsi dalam proses pengendalian risiko namun juga mendorong strategi bisnis dan ekspansi bisnis ke dalam koridor pertumbuhan dengan profil *risk-reward* yang optimal.

Pengelolaan risiko kredit dilakukan melalui *front end*, *middle end* dan *back end*. Pengelolaan risiko pasar dan likuiditas dilakukan melalui sistem limit. Pengelolaan risiko operasional pada produk dan aktivitas Bank dilakukan oleh seluruh unit kerja, dan di-review secara Bankwide oleh unit risk management, serta diukur keefektifan pelaksanaannya (assurance) oleh unit Internal Audit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Posisi-posisi yang ada di Bank beserta bidang yang dilingkupinya.

a. Pelayanan

Meliputi posisi: call centre, teller, and costumer service. Uraian pekerjaan: melayani nasabah, menerima setoran/penarikan, menangani pembukaan rekening, atau pengecekan saldo.

b. Marketing

Meliputi bagian Funding dan Lending. Mereka inilah yang disebut Banker, orang-orang yang menjadi pemain utama dalam bisnis sebuah Bank dan menjadi penyuplai dana bagi Bank tersebut. Tugasnya adalah menangani nasabah, mencari dana masuk, menawarkan kredit atau produk Bank, dan lain-lain.

c. Operasi

Meliputi processing, settlement, dan kliring. Pekerjaannya bertanggung jawab akan keluar/masuknya pengiriman uang, penyelesaian transaksi, obligasi dan surat berharga.

d. Support

Meliputi bagian administrasi, legal, dan credit analyst.

e. Non-operasional

Meliputi Human Resource Department, IT, compliance, risk management, produk. Ruang lingkup pekerjaan mereka tidak berhubungan langsung dengan kegiatan Banking itu sendiri.